

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren Z .../... betreffend die Beschwerde

der **Frau** / des **Herrn** ...

(Beschwerdeführerin)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

- 1. Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführerin weitere 10,00 EUR.**
- 2. Die Beschwerdegegnerin übersendet der Beschwerdeführerin einen Reisegutschein im Wert von 300,00 EUR.**

Begründung:

Nach den uns mitgeteilten Angaben ist von folgendem **Sachverhalt** auszugehen:

- Die Beschwerdeführerin wollte am ... gemeinsam mit einer weiteren Person mit dem Zug von A. nach F. Flughafen fahren. Hierfür erwarb sie eine sogenannte „Rail&Fly“-Zugfahrkarte (Rail&Fly Flex, einfache Fahrt, 2. Klasse, zwei Personen). Auf der Fahrkarte findet sich keine Preisangabe. Unter „Wichtige Nutzungshinweise“ wird unter anderem ausgeführt, dass „Vertragspartner für die Reise [... der] Reiserveranstalter bzw. [... die] Fluggesellschaft“ ist.
Nach ihren ursprünglichen Reiseplänen wollten die Reisenden um 06:04 Uhr von A. abfahren und um 09:06 Uhr am F. Flughafen ankommen (Zug-Nr.). Von dort war anschließend eine Flugreise geplant (Abflug: 12:55 Uhr).
- Die Beschwerdeführerin schildert, dass der Zug nur bis G. fuhr. Von dort habe er aufgrund einer Signalstörung nicht weiterfahren können (belegt). Nach einiger Wartezeit habe die Zugbegleiterin den Reisenden mitgeteilt, dass die Störung „evtl. noch Stunden dauern könnte“. Da der Bahnverkehr auch ab U. bzw. S. betroffen gewesen sei und die Reisenden ihren Flug nicht verpassen wollten, habe die Zugbegleiterin ihnen empfohlen, ein Taxi zu nehmen. Daher nutzten die Reisenden ein Taxi für die Strecke von G. nach F. Flughafen (Kosten: 650,00 EUR, belegt). Am F. Flughafen seien sie um 11:55 Uhr angekommen und hätten ihren Flug „gerade noch erreicht“.
- Nach der Fahrt wandte sich die Beschwerdeführerin an das Servicecenter.
- Das Servicecenter stellte eine Verspätung am Zielort von 166 Minuten fest und zahlte 10,00 EUR als Verspätungsentschädigung. Eine Erstattung der Taxikosten komme nicht in Betracht, da eine „Fortsetzung der Fahrt am selben Tag möglich / zumutbar“ gewesen sei. Im Übrigen sei der Reiseveranstalter der Vertragspartner der Reisenden.
- Die Beschwerdeführerin widersprach der Entscheidung. Der Reiseveranstalter habe ihr gegenüber deutlich gemacht, dass er für den Zugausfall nicht verantwortlich sei. Die Beschwerdeführerin möge sich an die Beschwerdegegnerin wenden. Überdies hätten sie die Reise zwar am selben Tag fortsetzen können. Jedoch hätten sie dann ihren Flug verpasst. Die Reisenden hätten am

Bahnhof G. mehrfach erfolglos versucht, mit der Beschwerdegegnerin Kontakt aufzunehmen. Es habe auch keine Verkaufsstelle vor Ort gegeben.

- Weitere Korrespondenz führte zu keinem anderen Ergebnis.
- Die Beschwerdeführerin ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie fordert die Erstattung der Taxikosten (650,00 EUR). Zudem könne die ihr zustehende Verspätungsentschädigung in Höhe von 50 % des Kaufpreises „niemals“ 10,00 EUR betragen. Die Beschwerdegegnerin möge ihr die Alternativen nennen, mit denen eine Weiterfahrt am Reisetag möglich gewesen wäre.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens führt die Beschwerdegegnerin aus, dass der Zug aufgrund einer Signalstörung und der damit einhergehenden Reparaturarbeiten tatsächlich auf bestimmten Streckenabschnitten „mit immenser Verspätung verkehrte“.

Die Entscheidung des Servicecenters sei dennoch nicht zu beanstanden. Die Reisenden hätten die Zugfahrt unter zumutbaren Bedingungen fortsetzen können. Die konkreten Zugverbindungen werde das Servicecenter der Beschwerdeführerin noch einmal beispielhaft per Post mitteilen. Hierbei spiele es jedoch keine Rolle, dass sie nach Erreichen des Zielbahnhofs private Interessen verfolgt habe (Antritt des geplanten Fluges).

Die Beschwerdegegnerin schließe mit Reiseveranstaltern Verträge ab, die die Nutzung bzw. das Angebot von Rail&Fly-Fahrkarten regelten. Hier sei festgelegt, unter welchen Voraussetzungen Entschädigungen bei Zugverspätungen bzw. -ausfällen erfolgen. Diese Regeln sähen bei Verspätungen am Zielbahnhof eine pauschale Entschädigung von 10,00 EUR für die 2. Wagenklasse je Person pro Rail&Fly-Fahrkarte vor.

Da die Beschwerdegegnerin von einer Verspätung am Abbruchbahnhof in G. von mehr als 60 Minuten ausgehe und bislang noch keine Entschädigung für die mitreisende Person gezahlt worden sei, biete sie die Zahlung weiterer 10,00 EUR an. Im Übrigen müsse sich die Beschwerdeführerin an den Reiseveranstalter halten. Eine weitergehende Kompensation werde von Seiten der Beschwerdegegnerin nicht erfolgen.

- Die Beschwerdeführerin hält das Angebot der Beschwerdegegnerin für nicht ausreichend. Bei Nutzung der von der Beschwerdegegnerin separat mitgeteilten Reiseverbindung wären die Reisenden erst um 12:11 Uhr am F. Flughafen angekommen und hätten damit ihren Flug verpasst. Zudem habe ihnen am Bahnhof in G. niemand sagen können, wie lang die Störung dauern würde.

Es bietet sich an, die streitige Angelegenheit einvernehmlich beizulegen. Ziel der Schlichtung ist ein angemessener Ausgleich der Interessen der Beteiligten.

2

Zugunsten der Beschwerdeführerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Reise verlief nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten führte. Zur Enttäuschung der Reisenden und entgegen ihrer Planung hatten sie keine entspannte Anreise zum Flughafen. Insbesondere gerieten sie angesichts der planmäßigen Abflugzeit unter erheblichen Zeitdruck und sahen die Taxinutzung als letzte Möglichkeit, den Flughafen noch rechtzeitig zu erreichen. Die Reisenden zeigen sich verärgert, weil ihnen die durch die selbst organisierte Weiterfahrt entstandenen Mehrkosten nicht erstattet wurden, obwohl am Reisetag selbst die Zugbegleiterin eine Taxinutzung empfohlen habe.
- Mangels entgegenstehender Anhaltspunkte geht die Schlichtungsstelle davon aus, dass die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 („VO“) auf die hier vorliegende Rail&Fly-Fahrkarte anwendbar ist. Zudem sind zumindest nach Ansicht des nationalen Gesetzgebers Fahrgastrechte unabdingbar und können nicht Gegenstand von Sonderabmachungen zwischen der Beschwerdegegnerin und Reiseveranstaltern zum Nachteil der Reisenden sein (BR-Drs. 44/19).

Des Weiteren ist nicht ersichtlich, dass Pauschalreisenden die Fahrgastrechte der VO verwehrt bleiben sollen. So regelt die Richtlinie (EU) 2015/2302, welche in nationales Reiserecht umgesetzt wurde, explizit, dass Ansprüche nicht nur gegen den Reiseveranstalter geltend gemacht werden können. Vielmehr sollen Pauschalreisende die Möglichkeit haben, Ansprüche insbesondere gegen den Veranstalter oder das Beförderungsunternehmen geltend zu machen, vgl. Erwägungsgrund 36.

- Reisende haben Anspruch auf eine Fahrpreientschädigung in Höhe von 25 % bzw. 50 % des Fahrkartenwerts, wenn sie zwischen dem auf der Fahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielort eine Verspätung von mindestens 60 bzw. 120 Minuten erleiden (Art. 17 Abs. 1 VO).

Nach Darstellung der Beschwerdeführerin ergab sich auf der Fahrt von A. nach F. Flughafen eine Verspätung von 169 Minuten (planmäßige Ankunft: 09:06 Uhr, tatsächliche Ankunft: 11:55 Uhr).

Problematisch erscheint hier jedoch, dass auf dem Ticket kein Fahrkartenwert ausgewiesen ist. Angesichts des mit der VO bezweckten hohen Schutzniveaus sollte dieser Mangel an Transparenz jedoch grundsätzlich nicht zu einem Nachteil für die Beschwerdeführerin führen.

- Reisende haben bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielort laut Beförderungsvertrag die Möglichkeit, die Fahrt mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bei nächster Gelegenheit fortzusetzen (Art. 16 lit. b) VO). Insofern können Reisende die nächste (laut Fahrplan) vorgesehene Zugverbindung nutzen. Vorliegend war jedoch eine Fortsetzung der Fahrt mit dem Zug zeitweise nicht möglich, da die nach dem Fahrplan vorgesehenen Züge aufgrund der Signalstörung nicht verkehrten.

Daher könnte gemäß Art. 18 Abs. 3 VO eine Verpflichtung der Beschwerdegegnerin bestanden haben, einen Ersatzverkehr zu organisieren. Danach organisiert das Eisenbahnunternehmen – so rasch wie möglich – einen alternativen Beförderungsdienst für die Fahrgäste, wenn keine Möglichkeit zur Fortsetzung des Verkehrsdienstes besteht.

Vorliegend stellt sich die Frage, ob aufgrund der zeitweisen Einstellung des Zugverkehrs aufgrund einer Signalstörung eine solche Verpflichtung bestand. Art. 18 Abs. 3 VO regelt weder einen expliziten zeitlichen Rahmen, wie lange der Verkehrsdienst mindestens eingestellt gewesen sein muss, noch werden Kriterien benannt, die eine Präzisierung der Hilfeleistungsverpflichtung ermöglichen. Auch eine höchstrichterliche Rechtsprechung besteht hierzu nicht. Insofern bedarf es einer Abwägung im Einzelfall.

Für eine Verpflichtung spricht, dass die VO in den Erwägungsgründen Nr. 3 und 13 den Schutz der Fahrgäste als „schwächere Partei“ sowie die Stärkung ihrer Rechte auf Hilfeleistungen bei Verkehrsstörungen hervorhebt. Ein zeitlicher Anhaltspunkt könnte sich insoweit aus der ab Juni 2023 geltenden VO ergeben, wonach Reisende auf alternative öffentliche Verkehrsmittel ausweichen können, wenn sie innerhalb von 100 Minuten nicht über verfügbare Optionen für eine anderweitige Beförderung informiert wurden.

Die Beschwerdeführerin hatte nachgewiesene Kosten in Höhe von 650,00 EUR.

- Hinsichtlich der Mehrkosten für die Taxinutzung könnte zudem ein Schadensersatzanspruch nach deutschem Zivilrecht in Betracht kommen.
- Wie die Beschwerdeführerin schildert, ist den Reisenden am Reisetag von einer Zugbegleiterin der Beschwerdegegnerin die Taxinutzung empfohlen worden. Es ist nachvollziehbar, dass die Reisenden dies dahingehend verstanden haben könnten, dass dabei anfallende Kosten erstattet werden.
- Die Beschwerdegegnerin ist im Fall von Unregelmäßigkeiten im Zugverkehr zur Information der Reisenden verpflichtet. Informationen haben rechtzeitig zu erfolgen, d.h. sobald sie zur Verfügung stehen. Die Informationspflicht umfasst dabei Hinweise auf Störungen, welche die Fahrplanung der Reisenden beeinträchtigen können. Die Beschwerdeführerin schildert, dass die Zugbegleiterin vor Ort ihnen auch nach einer Wartezeit keine Auskunft über die nächsten Weiterreisemöglichkeiten geben konnte. Es könnte daher eine der Beschwerdegegnerin zuzurechnende Informationspflichtverletzung vorliegen.
- Im vorliegenden Fall spricht jedenfalls Folgendes für eine individuelle Kulanz: Die Reisenden hatten durch die Wahl einer Verbindung mit Ankunft am Flughafen (09:06 Uhr) fast vier Stunden vor dem Abflug (12:55 Uhr) einen zum Erreichen des Fluges grundsätzlich ausreichenden Zeitpuffer eingeplant.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Für die Höhe der Verspätungsentschädigung ist eine für Rail&Fly-Fahrkarten geltende Sonderregelung der Beschwerdegegnerin zu beachten. Demnach erhalten Reisende bei einer

Verspätung ab 60 Minuten eine Pauschalentschädigung in Höhe von 10,00 EUR pro Person (2. Klasse).

Vorliegend hat das Servicecenter bereits 10,00 EUR gezahlt, sodass noch eine Verspätungsent-schädigung in Höhe von 10,00 EUR für die mitreisende Person aussteht. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat die Beschwerdegegnerin die Zahlung von weiteren 10,00 EUR angeboten.

Inwieweit die Höhe dieser Pauschale angemessen ist, kann die Schlichtungsstelle nicht abschließend beurteilen. Regelmäßig dürfte es sich bei Rail&Fly-Fahrkarten jedoch um beson-ders günstige Tickets handeln, was für eine entsprechend geringe Höhe der Verspätungsent-schädigung spricht.

- Gegen eine Verpflichtung zur Hilfeleistung gemäß Art. 18 Abs. 3 VO spricht, dass aus dem Sinn und Zweck dieser Regelung folgt, dass nicht jede Unterbrechung eine Verpflichtung der Be-schwerdegegnerin begründen kann. So verpflichtet Art. 18 Abs. 3 VO das Eisenbahn-unternehmen, „so rasch wie möglich“ einen alternativen Beförderungsdienst zu organisieren und dürfte damit ausdrücklich auf die praktische Durchführbarkeit im Einzelfall beschränkt sein. Insofern ist für die Bewertung auch maßgeblich, welche Ressourcen dem Eisenbahn-unternehmen regional zur Verfügung stehen, wie der betroffene Verkehrsdienst planmäßig getaktet ist sowie die Schwere und räumliche Ausbreitung der Verkehrsstörung.

Zudem ergibt sich ein direkter Erstattungsanspruch für die verauslagten Kosten weder aus Art. 16 lit. a) noch aus Art. 18 Abs. 3 VO. Nach dem Wortlaut besteht nur eine Pflicht zur Organisation eines Ersatzverkehrs, ohne dass die Folgen eines Unterbleibens geregelt sind. Zwar könnte man einen Schadensersatzanspruch in Erwägung ziehen. So ist etwa bei den Fluggastrechten durch die Rechtsprechung entschieden, dass Reisende Auslagen erstattet bekommen, die ihnen im Falle einer durch das Verkehrsunternehmen unterbliebenen Hilfe-leistung entstanden sind. Doch fehlt speziell für die Eisenbahnrechte eine solche Recht-sprechung.

- Die Voraussetzungen für eine Erstattung von Alternativbeförderungskosten nach Ziff. 9.1.5 der Beförderungsbedingungen für Personen durch die Unternehmen des ... (Bahnunternehmens) in der bis zum 06.06.2023 geltenden Fassung („BB Personenverkehr“) lagen nicht vor. Denn weder fiel die fahrplanmäßige Ankunftszeit in den rechtlich relevanten Zeitraum von 00:00 Uhr bis 05:00 Uhr, noch entfiel die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tags. Die Reisenden hätten den F. Flughafen vielmehr – wenn auch verspätet – noch am ... mit dem Zug erreichen können.

Das pünktliche Erreichen von Anschlussterminen nach Ende der geplanten Zugfahrt (hier: Abflug) fällt grundsätzlich in die alleinige Risikosphäre der Reisenden. Daher ist es für die Frage der Erstattungsfähigkeit von Alternativbeförderungskosten rechtlich irrelevant, wenn spätere oder verspätete Zugverbindungen am ... Anschlusstermine gefährdet oder verhindert hätten.

- Ein zivilrechtlicher Schadensersatzanspruch für die Taxikosten würde einen Vertrag mit der Be-schwerdegegnerin voraussetzen. Ein solcher erscheint hier aus folgenden Gründen fraglich:

Zwar befindet sich auf der Fahrkarte das Logo der Beschwerdegegnerin. Jedoch ist weiter unten auf der Fahrkarte unter „Wichtige Nutzungshinweise“ ausgeführt, dass Vertragspartner der Rei-severanstalter bzw. die Fluggesellschaft ist. Schließlich darf das Logo der Beschwerdegegnerin laut ihrer Internetdarstellung auch von Kooperationspartnern genutzt werden.

Somit geht die Schlichtungsstelle davon aus, dass der Reiseveranstalter Vertragspartner der Beschwerdeführerin ist. Die Beschwerdegegnerin ist nur Erfüllungsgehilfin im Sinne von § 278 BGB. Folglich bestehen vertragliche Schadenersatzansprüche allenfalls gegenüber dem Reiseveranstalter, aber nicht gegenüber der Beschwerdegegnerin.

- Inwieweit in der bloßen Empfehlung zur Nutzung eines Taxis eine rechtsverbindliche Erstattungs-zusage zu sehen ist, ist zweifelhaft. Die Beschwerdeführerin wäre im gerichtlichen Verfahren für das Vorliegen einer Erstattungszusage bezüglich der Taxikosten darlegungs- und beweisbelastet. Inwieweit ihr dieser Beweis gelingen kann, ist im summarischen Schlichtungsverfahren mangels einer dem Gerichtsverfahren vergleichbaren Beweisaufnahme nicht aufklärbar.
- Selbst wenn die Reisenden ihren Flug letztlich verpasst hätten, wäre die Beschwerdegegnerin für daraus resultierende Schäden nicht haftbar gewesen.

Zum einen ist sie nicht Vertragspartnerin, zum anderen würde es sich – selbst wenn er Vertragspartner gewesen wäre – um sog. Folgekosten handeln. Solche sind grundsätzlich nicht ersatzfähig.

Eine entsprechende Haftung der Beschwerdegegnerin ist in den europäischen Fahrgastrechten nicht vorgesehen. Die VO regelt nur den Schadensersatz für im Rahmen der Zugfahrt anfallende Übernachtungs- und Kommunikationskosten (Art. 32 Abs. 1 Anhang I zur VO.) Diese Regelung wird von der instanzgerichtlichen Rechtsprechung als abschließend angesehen (so z.B. LG Dortmund 22.10.2013 - 1 S 276/12). Demnach können für sonstige Schäden, die nach Erreichen des Zielbahnhofes (hier: F. Flughafen) entstehen, keine Ansprüche nach deutschem Recht geltend gemacht werden.

- Einen Schadensersatzanspruch bei einer Verletzung der Informationspflicht sehen weder die VO noch die Beförderungsbedingungen der Beschwerdegegnerin vor. Inwieweit hier auf die allgemeinen zivilrechtlichen Bestimmungen zurückgegriffen werden kann, erscheint fraglich. Denn die spezialgesetzlichen Regelungen der Fahrgastrechte dürften vorrangig sein und eine abschließende Regelung darstellen, was gegen die Anwendbarkeit der allgemeinen Bestimmungen des BGB spricht. Gleichwohl erscheint es für Reisende unbefriedigend, wenn die Nichteinhaltung der Informationspflicht ohne Folgen bleibt.

Vorschlag:

Die Beschwerdegegnerin beteiligt sich im vorliegenden Fall am Schlichtungsverfahren der söp. Der Rechtsstreit kann daher zeitnah erledigt werden und der Aufwand für eine nähere Aufklärung des Sachverhalts entfällt. Damit vermeiden die Beteiligten zugleich das mit einem möglichen Gerichtsverfahren verbundene Prozess- und Kostenrisiko. Zudem kann eine solche Konfliktlösung dazu beitragen, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen. Die Schlichtungsempfehlung kann vom Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen. Die Klärung eventueller Nebenforderungen (insb. Rechtsanwalts- und Kommunikationskosten) ist nicht Gegenstand des summarischen Schlichtungsverfahrens.

Nach Abwägung aller Umstände (insbesondere denkbarer Anspruch aus der VO einerseits, Reiseveranstalter als Vertragspartner und Zahlung andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführerin weitere 10,00 EUR und übersendet der Beschwerdeführerin einen Reisegutschein im Wert von 300,00 EUR. Dies entspricht der noch ausstehenden Verspätungsentschädigung sowie in etwa den hälftigen Taxikosten. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Fahrgastrechte			
Anzahl Reisende	2		
Empfehlung Betrag	Zahlung 10,00 EUR	und	Reisegutschein 300,00 EUR

Annahme:

Die Beteiligten erhalten Gelegenheit, ihr Einverständnis mit diesem Vorschlag der Schlichtungsstelle zu erklären

bis spätestens ...

Der Vorschlag ist für die Beteiligten nicht bindend, d.h. weder die Beschwerdeführerin noch die Beschwerdegegnerin sind verpflichtet, ihn anzunehmen.

Wird der Vorschlag von beiden Seiten angenommen, ist dieser zwischen den Beteiligten rechtsverbindlich.

Wird der Vorschlag hingegen abgelehnt oder geht innerhalb der genannten Frist keine Annahmeerklärung ein, ist das Schlichtungsverfahren erfolglos beendet. Der Weg zu den ordentlichen Gerichten steht offen.

Die Mitteilung über das Einverständnis der Beteiligten kann formlos erfolgen, zum Beispiel per E-Mail an bahnkontakt@soep-online.de.

Berlin, den ...

(Name)

Volljuristin / Schlichterin